

**ความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา
ของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**
**Satisfaction of Physical Education Students Towards Educational
Services of Physical Education Faculty, Srinakharinwirot University**

บำรุง รอดกร*
ปีที่วิจัย 2549

Bumrung Rodkorn

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัยและด้านสื่อการศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 1,011 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. นิสิตคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
2. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
3. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกันและสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Abstract

The purposes of this research were to study the satisfaction of physical education students towards-educational services of Physical Education Faculty, Srinakharinwirot University, in 5

aspects, namely academic affairs service, student records, student activities, health services, and educational media ; and to compare the satisfaction of physical education students in all 5 aspects as classified by gender, year, and program. The population used in this research were 1,011 physical education undergraduate students, studying in the Physical Education Faculty, Srinakharinwirot University, in Academic Year 2548 (2005 A.D.). The instrument used in this research was the questionnaire on satisfaction of physical education students. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), t-test, and F-test.

The research findings were as follows.

1. The physical education students had satisfaction towards educational services of Physical Education Faculty as a whole and in individual respects at the moderate level. When considered by aspect, it was found at the high level in academic service and educational media aspects, while the rest were at the moderate level.

2. The physical education students with different genders had satisfaction towards educational services of the Physical Education Faculty as a whole and in individual aspects with no difference.

3. The physical education students with different years of study and with different programs had satisfaction towards educational services of the Physical Education Faculty as a whole and in individual aspects with statistically significant difference at the .01 level.

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบัน การศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับการยอมรับจาก สถาบันต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะสมบูรณ์แบบ มีบทบาทสำคัญในการเป็นแบบอย่างที่ดีในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตของครอบครัว ชุมชน และสังคม สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการในด้านนี้ ทั้งใน ระดับชาติและในระดับภูมิภาค มีความพร้อมที่จะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบและบทบาทในด้านต่าง ๆ รวมถึง การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีความพร้อม

ในเชิงบริหารและวิชาการ เพื่อดำเนินการให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประเทศชาติ ตาม พันธกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่จะ เป็นสถาบันชั้นสูงทางการศึกษาและวิจัยของรัฐ เพื่อ ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมทั้งความรู้ ความสามารถในการคิด การปฏิบัติ คุณธรรม จริยธรรม พัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการด้าน ต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ชุมชน สังคม อย่างยั่งยืน ร่วมแก้ไขปัญหา และ ลดผลกระทบของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่มีต่อ สังคมไทย

งานบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาทั้งขณะที่กำลังศึกษาอยู่ และสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ซึ่งมีทั้งระดับหน่วยงานกลาง และหน่วยงานย่อยในคณะวิชา และเนื่องจากปัจจุบันได้มีการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาต้องมีการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษากลายเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามไปด้วย

การให้บริการการศึกษาในด้านต่างๆ ของคณะพลศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วย ส่งเสริมให้การปฏิบัติการกิจของคณะพลศึกษาประสบความสำเร็จตามปรัชญาและปณิธานที่ตั้งไว้ การบริการการศึกษาแก่นิสิตของคณะพลศึกษา และนิสิตคณะอื่นๆ ทั่วไปเป็นจำนวนมากในแต่ละปีการศึกษาทำให้มีปัญหาในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการแก่นิสิตผู้บริหารและบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติตระหนักดีถึงหน้าที่ที่จะให้บริการแก่นิสิตอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ แต่ทั้งนี้การให้บริการการศึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลที่จะทำให้ทราบว่าการให้บริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มีปัญหาและข้อบกพร่องในด้านใดบ้าง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามนโยบายของรัฐบาลที่จะมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เน้นความเป็นเลิศทางการศึกษาได้ต่อไป

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัย ด้านสื่อการศึกษา มีผลต่อคุณภาพของนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่และจะสำเร็จการศึกษาออกไปใช้ชีวิตในสังคมได้เป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าข้อบ่งชี้ถึงการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับใด นิสิตมีความรู้สึกอย่างไรต่องานบริการการศึกษาที่คณะพลศึกษาควรแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในการบริการการศึกษาของนิสิตคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามการจัดทำดัชนีวัดสัมฤทธิ์ผลในด้านผู้บริการของผู้ใช้บริการได้มากนักน้อยเพียงไร ในเชิงปริมาณของผู้ร้องขอและปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัย และด้านสื่อการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา

ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา
- 1.1.3 สาขาวิชา

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ

ของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัย และด้านสื่อการศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

1. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน
2. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน
3. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 1,011 คน ซึ่งนำมาใช้ในการวิจัยทั้งหมด โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 1,011 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 942 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.29

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีสาระครอบคลุมงานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัย และด้านสื่อการศึกษา จำนวน 75 ข้อ ลักษณะข้อควมมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กำหนดมาตรวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Face validity) เพื่อพิจารณาข้อควมให้ชัดเจนเหมาะสมในด้านภาษา ความถูกต้องในเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อใดที่มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าข้อนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้จำนวนทั้งหมด 45 ข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับนิสิตคณะพลศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน แล้วทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยทำหนังสือแนะนำตัวแล้ว นำไปขอความอนุเคราะห์จากคณบดีคณะพลศึกษา ผ่านหัวหน้าภาควิชาทั้ง 4 ภาควิชา ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ขออนุญาตจากอาจารย์ผู้สอน โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการบริการการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะ

พลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. นิสิตคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษา ที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบริการวิชาการ	3.65	0.94	มาก
ด้านทะเบียนนิสิต	3.42	0.92	ปานกลาง
ด้านกิจการนิสิต	3.45	0.93	ปานกลาง
ด้านบริการอนามัย	3.43	0.95	ปานกลาง
ด้านสื่อการศึกษา	3.65	0.94	มาก
รวม	3.64	0.95	ปานกลาง

จากตาราง 1 แสดงว่า นิสิตคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. นิสิตชายและนิสิตหญิงของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษา ที่มีต่อ
งานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตชายและนิสิตหญิง โดย
รวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบริการวิชาการ	3.65	0.90	มาก	3.59	0.66	มาก
ด้านทะเบียนนิสิต	3.43	0.64	ปานกลาง	3.39	0.71	ปานกลาง
ด้านกิจการนิสิต	3.44	0.74	ปานกลาง	3.42	0.72	ปานกลาง
ด้านบริการอนามัย	3.61	0.87	ปานกลาง	3.44	0.82	ปานกลาง
ด้านสื่อการศึกษา	3.61	0.72	มาก	3.56	0.79	มาก
รวม	3.51	0.63	ปานกลาง	3.48	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

3. นิสิตคณะพลศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดย

รวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจโดยรวมและด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษา ที่มีต่องาน
บริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตชั้นปีที่ 1-4 โดยรวมและ
รายด้าน

ความพึงพอใจ	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบริการวิชาการ	3.68	0.55	มาก	3.63	0.62	มาก	3.49	0.76	ปานกลาง	3.49	0.63	ปานกลาง
ด้านทะเบียนนิสิต	3.57	0.62	มาก	3.37	0.74	ปานกลาง	3.36	0.80	ปานกลาง	3.32	0.67	ปานกลาง
ด้านกิจการนิสิต	3.58	0.62	มาก	3.46	0.77	ปานกลาง	3.33	0.82	ปานกลาง	3.33	0.70	ปานกลาง
ด้านบริการอนามัย	3.64	0.63	มาก	3.37	1.00	ปานกลาง	3.30	0.91	ปานกลาง	3.41	0.80	ปานกลาง
ด้านสื่อการศึกษา	3.72	0.62	มาก	3.70	0.76	มาก	3.51	0.86	มาก	3.39	0.68	ปานกลาง
รวม	3.64	0.52	มาก	3.51	0.65	มาก	3.40	0.73	ปานกลาง	3.39	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตคณะพลศึกษา ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจโดยรวมและด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสื่อการ

ศึกษา อยู่ในระดับมาก และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

4. นิสิตสาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชานันทนาการ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาของคณะพลศึกษา มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนนิสิตสาขาวิชาสุขศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษา ที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตสาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชาสุขศึกษา สาขาวิชานันทนาการ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	พลศึกษา			สุขศึกษา			นันทนาการ			วิทยาศาสตร์การกีฬา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบริการวิชาการ	3.77	0.60	มาก	3.28	0.62	ปานกลาง	3.71	0.51	มาก	3.11	0.64	ปานกลาง
ด้านทะเบียนนิสิต	3.59	0.59	มาก	3.10	0.73	ปานกลาง	3.54	0.54	มาก	3.01	0.77	ปานกลาง
ด้านกิจการนิสิต	3.63	0.66	มาก	3.08	0.74	ปานกลาง	3.61	0.61	มาก	2.93	0.77	ปานกลาง
ด้านบริการอนามัย	3.59	0.78	มาก	3.10	0.74	ปานกลาง	3.69	0.69	มาก	2.96	0.93	ปานกลาง
ด้านสื่อการศึกษา	3.68	0.68	มาก	3.17	0.91	ปานกลาง	3.93	0.93	มาก	3.15	0.74	ปานกลาง
รวม	3.66	0.58	มาก	3.15	0.60	ปานกลาง	3.70	0.48	มาก	3.04	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตสาขาวิชาพลศึกษา และสาขาวิชานันทนาการ ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนนิสิตสาขาวิชาสุขศึกษา และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะ พลศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

5. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความ พึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะ

พลศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. นิสิตคณะพลศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน และสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

7.1 นิสิตคณะพลศึกษาสาขาวิชาพลศึกษาทุกชั้นปี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษามีความถ้อยอยู่ในระดับสูงในแต่ละด้านดังนี้ ด้านบริการวิชาการ นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรแนะนำให้นิสิตทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของวิชาที่เรียนมีอะไรบ้างจำนวน 113 คน การจัดเตรียมเอกสารในการแจกให้นิสิตควรมีการติดป้ายประกาศให้ชัดเจน และควรแจ้งห้องสอบให้ชัดเจนในตารางสอบ จำนวน 102 คน ควรมีห้องเรียนสำหรับนักศึกษาวิชาพลศึกษาให้มากกว่านี้ จำนวน 71 คน ควรจัดบอร์ดเกี่ยวกับวิชาการของคณะให้มากกว่านี้ จำนวน 65 คน และการให้บริการวิชาการของบุคลากรของคณะควรให้ความยุติธรรมแก่นิสิตทุกวิชาเอก ไม่ควรเลือกปฏิบัติ จำนวน 22 คน ด้านทะเบียนนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องควรแจ้งให้นิสิตทราบรายละเอียดเกี่ยวกับใบ ทบต่าง ๆ เพราะนิสิตบางคนยังไม่เข้าใจ จำนวน 210 คน ควรมีพนักงานให้บริการและให้ความสะดวกกับนิสิตมากกว่านี้ จำนวน 162 คน ผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยในการให้บริการเมื่อนิสิตขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ จำนวน 84 คน ควรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนรายวิชาของนิสิตเป็นรายบุคคล จำนวน 52 คน และควรดำเนินงานเกี่ยวกับผลการเรียน การลงทะเบียนรายวิชาที่รวดเร็ว แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้ทราบล่วงหน้า จำนวน 40 คน ด้านกิจการนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องการขอรับทุนการศึกษา ควรจะแจ้งให้นิสิตทราบอย่างทั่วถึงและควรมีความเสมอภาคและยุติธรรมในการพิจารณาทุนให้แก่

นิสิตทุกสาขาวิชา จำนวน 95 คน การส่งโครงการต่าง ๆ ควรได้รับการอนุมัติให้เร็วกว่านี้ จำนวน 84 คน ควรมีทุนสำหรับนิสิตให้มากกว่านี้ จำนวน 65 คน ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในการขอทุนการศึกษา จำนวน 42 คน และควรให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถามเรื่องต่าง ๆ ให้มาก กว่านี้ จำนวน 15 คน ด้านบริการอนามัย (ขณะศึกษาอยู่ปี 1-2) นิสิตคณะพลศึกษา มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรมีห้องพยาบาลและสวัสดิการมากกว่านี้ จำนวน 39 คน เจ้าหน้าที่พยาบาลควรให้บริการนิสิตด้วยความสะดวก รวดเร็ว เมื่อนิสิตมีความต้องการใช้ห้องพยาบาลเร่งด่วนจำนวน 28 คน และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องพยาบาลและสวัสดิการของนิสิตให้มากกว่านี้จำนวน 15 คน และด้านสื่อการศึกษา นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง อุปกรณ์สื่อการศึกษาควรมีความทันสมัยให้มากกว่านี้ และมีอุปกรณ์สื่อการศึกษาไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต จำนวน 22 คน และมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสื่อการศึกษา อุปกรณ์การศึกษาต่างๆ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต และมีความล่าช้าในการบำรุงรักษาสื่อการศึกษา จำนวน 18 คน

7.2 นิสิตคณะพลศึกษาสาขาวิชาสุขศึกษาทุกชั้นปี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษามีความถ้อยอยู่ในระดับสูงในแต่ละด้านดังนี้ด้านบริการวิชาการ นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของคณะให้มากกว่านี้และชัดเจนกว่านี้ จำนวน 42 คน และเจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้ความยุติธรรมและมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการแก่นิสิต

จำนวน 31 คน ด้านทะเบียนนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องการบริการแก่นิสิตไม่รวดเร็วเท่าที่ควร การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง จำนวน 20 คน และการบริการของเจ้าหน้าที่ยังมีอหยาศัยไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 15 คน ด้านกิจการนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรจะประกาศข่าวสารอย่างทั่วถึงและเข้าถึงตัวนิสิตทุกคน จำนวน 84 คน และควรมีความยุติธรรมในการขอรับทุนให้มากกว่านี้ จำนวน 62 คน ด้านบริการอนามัย นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง บุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ มีการบริการที่ช้ามาก จำนวน 51 คน และห้องพยาบาลควรมีเวลาเปิด-ปิดให้บริการที่ดีกว่านี้ จำนวน 40 คน และด้านสื่อการศึกษา นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรจัดสื่อการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของนิสิตและอาจารย์ จำนวน 20 คน และควรดูแลรักษาอุปกรณ์ให้สมบูรณ์อยู่เสมอ จำนวน 18 คน

7.3 นิสิตคณะพลศึกษาสาขาวิชานันทนาการทุกชั้นปีมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษามีความถี่อยู่ในระดับสูงในแต่ละด้านดังนี้ ด้านบริการวิชาการ นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการจัดพิมพ์เอกสารประมวลผลการเรียนการสอนให้มากกว่านี้ จำนวน 51 คน ด้านทะเบียนนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรมีการบริการในด้านการจัดส่งผลการเรียนให้รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 32 คน ด้านกิจการนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่

ควรมีอหยาศัยที่ดีต่อผู้ไปติดต่อขอบริการ จำนวน 18 คน ด้านบริการอนามัย นิสิตคณะพลศึกษาไม่มีข้อเสนอแนะได้อยู่แล้ว จำนวน 15 คน และด้านสื่อการศึกษา นิสิตคณะพลศึกษาไม่มีข้อเสนอแนะได้อยู่แล้ว จำนวน 32 คน

7.4 นิสิตคณะพลศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกชั้นปี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มีความถี่อยู่ในระดับสูงในแต่ละด้านดังนี้ ด้านบริการวิชาการ นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องยังขาดความสะดวกและทั่วถึงในด้านการบริการวิชาการ เพราะเห็นได้จากความล่าช้าของการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 29 คน การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง ควรจัดสถานที่ใช้ติดต่อการบริการทางการศึกษาให้ดูเป็นสัดส่วนติดต่อง่ายและสะดวกกว่านี้ จำนวน 15 คน และควรมีข้อเสนอแนะและมีการแนะนำนิสิตให้มากกว่านี้ จำนวน 13 คน ด้านทะเบียนนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เพราะนิสิตไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรเลยจำนวน 32 คน และทางคณะไม่ได้จัดการทางด้านทะเบียนให้แก่นิสิตเท่าที่ควร จำนวน 15 คน ด้านกิจการนิสิต นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรจะให้คำแนะนำอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษามากกว่านี้ จำนวน 28 คน และการขออนุมัติโครงการต่างๆ ได้รับตอบกลับมาช้ามาก จำนวน 19 คน ด้านบริการอนามัย นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรมีห้องพยาบาลที่กว้างและพร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการ จำนวน 15 คน และด้านสื่อการศึกษา

นิสิตคณะพลศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่อง เวลาในการยืม-คืนอุปกรณ์ ควรขยายเวลาเพิ่มมากกว่านี้ จำนวน 18 คน และการขออนุมัติโครงการต่างๆ ไม่ได้รับอนุมัติเท่าที่ควร จำนวน 12 คน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการวิชาการ ด้านทะเบียนนิสิต ด้านกิจการนิสิต ด้านบริการอนามัย (ขณะศึกษาอยู่ปี 1-2) และด้านสื่อการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้คือ

1.1 นิสิตคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละระดับชั้นและแต่ละสาขาวิชา ส่วนใหญ่มีความต้องการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องเรียนการสอน กำหนดการ การประชาสัมพันธ์ของคณะและการเรียนการสอนในห้องเรียนต้องอาศัยสื่อวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการเรียนการสอนต่าง ๆ ซึ่งอาจได้รับการบริการที่ดี จึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

เดือนใจ เกษณียบุตร (2546: 45) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารการศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดพระตำหนักใต้ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารการศึกษาในระดับมากทุกประเด็น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประเด็นต่อไปนี้มีคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน คือ ด้านงานวิชาการ การรายงานผลการเรียนของนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ ด้านงานธุรการและการเงินคือ การออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการเก็บเงิน ด้านงานบุคลากรคือ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมของครูชายหญิง ด้านงานอาคารสถานที่การจัดสภาพแวดล้อมอย่างดี ร่มรื่น สวยงาม สะอาด และมีการกำจัดขยะที่ดี ด้านงานกิจการนักเรียน คือ การจัดบริการตรวจสอบสุขภาพอนามัยแก่นักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การที่บุตรหลานได้ศึกษาในโรงเรียนนี้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริกุล ฉวีวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญา อ.วิหารแดง จ.สระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนบำรุงปัญญา จำนวน 269 คน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านครูผู้สอนด้านสภาพแวดล้อมใน โรงเรียน ด้านบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน

1.2 นิสิตชายและนิสิตหญิงของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการวิชาการ และด้านสื่อการศึกษา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านิสิตทั้งชายและหญิงมีการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน มีความคล่องตัวในการจัดการดำเนินงานบริการการศึกษาของคณะ มีการติดต่อกันอย่างเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริณชัย เบียทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ด้านวิชาการ ผู้ปกครองคาดหวังให้โรงเรียนจัดการศึกษาเพื่อให้เด็กมีความรู้ ความสามารถ โดยให้เด็กมีมารยาท มีคุณธรรมจริยธรรมดี ส่งเสริมในวิชาคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ และคณิตศาสตร์ เป็นพิเศษ ด้านบุคลากร ครูมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เอาใจใส่ต่อเด็กทุกคนติดต่อและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปกครอง พุดจาสุภาพ มีคุณธรรมจริยธรรมด้านกิจการนักเรียน โรงเรียนมีอาหารกลางวันที่ถูกหลักโภชนาการ โรงเรียนมีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการสร้างภูมิคุ้มกันและป้องกันโรคให้แก่นักเรียน สนับสนุนให้มีการเล่นกีฬาเป็นประจำ ด้านอาคารสถานที่ จัดสภาพบรรยากาศในโรงเรียนโดยปราศจากเสียง และกลิ่นรบกวน มีห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการภาษาอังกฤษ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โรงเรียนควรจัดอบรมหลักสูตรอาชีพที่มีในชุมชนและจัดเป็นโรงเรียนการศึกษาผู้ใหญ่ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ สิริกุล ฉวีวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการศึกษาโรงเรียนบำรุงปัญญาอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาด้านวิชาการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิภารัตน์ รื่นสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการจัดสวัสดิภาพของนักเรียน โรงเรียนอนุบาลประทีป อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ปกครองที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และสวัสดิภาพของนักเรียนในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจาก การบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ด้านจัดสวัสดิภาพอาคารและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการเรียนการสอน สื่ออุปกรณ์ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริกุล ฉวีวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ด้านบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

1.3 นิสิตชั้นปีที่ 1 ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน นิสิตชั้นปีที่ 2 ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านทะเบียนนิสิตด้านกิจการนิสิตและด้านบริการอนามัย นอกนั้นอยู่ในระดับมากทุกด้าน นิสิตชั้นปีที่ 3 ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการ

ศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านสื่อการเรียน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และนิสิตชั้นปีที่ 4 ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตชั้นปีที่ 1 มีรุ่นพี่คอยให้คำแนะนำหรือคอยช่วยดำเนินการให้ในการใช้บริการจากงานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มีความรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีจึงมีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 2 ที่นอกจากจะต้องคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอใช้บริการจากงานบริการการศึกษาของรุ่นน้องหรือนิสิตชั้นปีที่ 1 แล้ว ตัวนิสิตชั้นปีที่ 2 ต้องดำเนินการขอใช้บริการด้วยตนเองด้วย โดยบางด้านนิสิตจะขอใช้บริการบ้างน้อยบ้างตามความจำเป็น และได้รับการบริการที่ทำให้นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่แตกต่างกันออกไป ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 ที่ต้องเข้ามาเรียนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสภาพการเรียนการสอนที่ไม่มีความแตกต่างจากสมัยที่เรียนชั้นปีที่ 2 ที่เรียนที่องค์กรฯ จังหวัดนครนายก มากนัก จึงมีการใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่นิสิตชั้นปีที่ 3 เริ่มมีวุฒิภาวะมากขึ้นจะมีการตัดสินใจที่รอบคอบ มีการใช้บริการในการดำเนินกิจกรรมที่มีรูปแบบสูงขึ้น โดยจะสังเกตได้จากการใช้บริการด้านสื่อการเรียน จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่านิสิตชั้นปีที่ 3 จะมีการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่เข้มข้นมากขึ้น จึงเน้นกิจกรรมเป็นหลัก ซึ่งแตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 4 ที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษา

แล้ว การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เริ่มลดลง การขอใช้บริการจึงขอใช้ตามความจำเป็นเท่านั้น จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับสุรางค์ โค้วตระกูล (2533 : 263) ที่กล่าวว่านิสิตชั้นปีที่ 2 เป็นนิสิตกลุ่มที่มีความสนใจในการทำกิจกรรมมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 ซึ่งจะสนใจในเรื่องส่วนตัวและเรื่องของอนาคต และทำนองเดียวกับจิตติมา ลัทธิจิโรสกุล (2534 : 78) ที่กล่าวว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความต้องการบริการด้านสุขภาพอนามัยมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ จึงทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 เนื่องจากว่ามีความคาดหวังในบริการด้านอนามัยสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 4

1.4 นิสิตสาขาวิชาพลศึกษา และสาขาวิชานันทนาการ ของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนนิสิตสาขาวิชาสุขศึกษา และสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาของคณะพลศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตสาขาวิชาพลศึกษา และนิสิตสาขาวิชานันทนาการ มีลักษณะการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ใกล้เคียงกันมากเนื่องจากการเรียนการสอนที่เน้นทักษะทางกีฬาและกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้นิสิตมีการแสดงออกที่ไม่แตกต่างกัน นิสิตมีความคาดหวังต่อการใช้บริการจากงานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับนิสิตสาขาวิชาสุขศึกษา และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จะมีลักษณะการเรียนการสอนที่เน้นทางด้านทฤษฎีหรือวิชาการและการทดลองวิเคราะห์เป็น

ส่วนใหญ่ การขอใช้บริการและความคาดหวังในการใช้บริการจากงานบริการการศึกษาจึงมีความสอดคล้องกันหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ โรบินสัน (1980 : 9791-A) ได้ทำการวิจัยศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการกิจการนักศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงด้านกิจการนักศึกษาให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา 28 สาขาวิชาจำนวน -312 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน เพศ ภูมิภาค สปีชี และวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันในการรับรู้และการใช้ประโยชน์ของบริการกิจการนักศึกษา โดยนักศึกษาสาขาอาชีวศึกษามีการรับรู้และใช้ประโยชน์ของบริการกิจการนักศึกษาต่ำกว่านักศึกษาในสาขาศึกษาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทพร ศุภโสภณ (2536: 82-88) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นิสิตคณะแพทยศาสตร์ มีความสามารถในการนำความรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุดไปใช้ประโยชน์เป็นอันดับสูงสุด รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะพลศึกษา ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่อการบริการวิชาการของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสาขาวิชา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 นิสิตคณะพลศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะคณะพลศึกษาเป็นคณะที่มีการเรียนการสอนในเรื่องการออกกำลังกาย นิสิตแต่ละคนที่เข้ามาเรียนในคณะนี้ล้วนแต่จะเป็นผู้ที่มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง จึงทำให้การปฏิบัติตัวทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ วลัยอักษรลิขิต (2547: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.2 นิสิตคณะพลศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตที่เข้ามาเรียนในปีแรกๆ จะไปเรียนที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ในช่วง 2 ปี แล้วจึงกลับมาเรียนที่ประสานมิตร ซึ่งการเรียนการสอนในช่วง 2 ปีแรกจะเน้นการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานทั่วไปมีการใช้บริการจากงานบริการการศึกษาของคณะฯค่อนข้างน้อย แต่ช่วง 2 ปีหลังจะเน้นการเรียนการสอนในรายวิชาเอกที่ต้องใช้การบริการในด้านต่าง ๆ จากงานบริการการศึกษาของคณะฯมากกว่า และทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละชั้นปีมีวุฒิภาวะทางด้านความคิดเห็นและความต้องการแตกต่างกันในเรื่องการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล จีวีวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนบำรุงปัญญา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ปกครอง

นักเรียนในระดับช่วงชั้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทพร ศุภโสภณ (2536: 82-88) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะ การใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความสามารถในการนำความรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุดไปใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 นิสิตคณะพลศึกษาที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละสาขาวิชามีความแตกต่างกันทั้งในด้านการปฏิบัติ และเนื้อหาสาระในการเรียน การใช้บริการในงานบริการการศึกษาย่อมจะไม่เหมือนกัน จึงทำให้นิสิตที่เรียนในสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทพร ศุภโสภณ (2536: 82-88) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นิสิตคณะแพทยศาสตร์ มีความสามารถในการนำความรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุดไปใช้ประโยชน์เป็นอันดับสูงสุด รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะพลศึกษา ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านบริการวิชาการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของคณะให้มากขึ้นและมีความชัดเจน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเสมอภาคและมีอัธยาศัยในการให้บริการแก่นิสิต ควรจัดให้มีการแนะแนวให้ความรู้แก่นิสิตด้วย

2.2 ด้านทะเบียนนิสิต ควรให้บริการแก่นิสิตด้วยความรวดเร็วการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

2.3 ด้านกิจการนิสิต ควรมีการประกาศข่าวสารอย่างทั่วถึงและเข้าถึงตัวนิสิตทุกคน และควรให้ความยุติธรรมแก่นิสิตในการขอรับทุนการศึกษา

2.4 ด้านบริการอนามัย ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้มากกว่านี้ และควรมีเวลาเปิด-เปิดห้องพยาบาลที่ดีกว่านี้

2.5 ด้านสื่อการศึกษา ควรจัดสื่อการศึกษาให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนิสิตและอาจารย์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเพื่อประเมินการจัดการศึกษาของโรงเรียนรัฐบาลหรือเอกชน

2.2 ควรวิจัยในรายละเอียดของแต่ละด้านที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการนิสิต และด้านความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้ปกครอง เพื่อให้สนองต่อความต้องการของนิสิตและสังคม

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของคณะอื่นๆ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2547). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2547. กรุงเทพฯ : คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เอกสารอัดสำเนา.
- _____. (2548). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2548. กรุงเทพฯ : คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เอกสารอัดสำเนา.
- จิตติมา ลัทธิจิโรสุก. (2534). ความต้องการบริการด้านกิจการนักศึกษาของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เดือนใจ เกษณียบุตร. (2546). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารการศึกษา : กรณีศึกษา โรงเรียนวัดคำหนักใต้ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นันทพร ศุภโสภณ. (2536). ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุด. ปริญญาโท กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภารัตน์ รื่นสุข. (2546). ความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการสวัสดิภาพของนักเรียนในโรงเรียนอนุบาลประทีป อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วดีน ปาลเดชพงษ์. (2539). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อโรงเรียนอนุบาลก้องหล้า. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิริกุล ฉวีวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญา อำเภอวิหารแดง จ.สระบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิชัย กุลชา. (2536). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุกฤษฏ์ มนูญจันทรัด. (2544). **ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Robinson, N.S. (1980). **"An Investingation of Perceptions and Utilization of Student Personnel Services by Selected College Student Subculture,"** Dissertation Abstract International.

3791-A.